

Cuidado a largo plazo

La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida (Florida Agency for Health Care Administration - AHCA) es la entidad principal de políticas y planificación de la salud para el estado y emite licencias y regula las instalaciones de atención médica y las organizaciones de mantenimiento de la salud (HMOs) en la Florida. La Agencia también administra el programa Medicaid que provee atención médica a los ciudadanos de bajos ingresos e incapacitados de la Florida. La misión de la Agencia es mejorar el cuidado de salud para todos los floridanos. Como parte de esta misión, publicamos la **Serie de Información al Consumidor** que consta de varios folletos para ayudar al público hacer decisiones informadas sobre el cuidado de la salud.

Este folleto puede ayudarle a seleccionar un proveedor de cuidado a largo plazo.

Nota: Este folleto no se ha diseñado para ofrecer consejos médicos o legales. Sírvase consultar con su médico para obtener consejos médicos y con un abogado para consejos legales.

La información en este folleto está vigente a partir del octubre 2009.

Introducción

En este folleto se proporciona información acerca de los proveedores de cuidado a largo plazo que ofrecen cuidado de la salud y otros tipos de apoyo en el hogar o en una instalación residencial. Los servicios que ofrecen podrían necesitarse temporalmente, como durante la recuperación después de una estadía en el hospital, o una persona podría necesitar cuidado y apoyo continuos.

Los proveedores que se describen en este folleto incluyen:

- Centros de guardería de adultos
- Hogares para el cuidado familiar de adultos
- Instalaciones de vida asistida
- Comunidades de retiro de cuidado continuo
- Agencias de salud en el hogar
- Amas de llave y acompañantes
- Hospicios
- Registros de enfermeras
- Hogares de ancianos

El tipo y nivel de cuidado que se necesite determinará el proveedor de cuidado a largo plazo que podrá atender mejor a usted o a su ser querido.

Centros de guardería de adultos

Los centros de guardería de adultos proporcionan programas y servicios para adultos que necesitan un lugar en el que estén protegidos durante el día. Los participantes residen en sus propias casas, las cuales pueden ser una casa privada, una instalación de vida asistida, un hogar para el cuidado familiar de adultos o cualquier otro tipo de hogar de grupo, y van al centro de guardería de adultos ciertas horas del día.

Un centro de guardería de adultos puede ser un programa autónomo o pueden ofrecerse servicios a través de un hogar de ancianos, una instalación de vida asistida o un hospital.

Los servicios básicos incluyen, entre otros:

- Actividades sociales y de entretenimiento
- Entrenamiento con el cuidado propio
- Comidas nutritivas
- Un lugar para descansar
- Cuidado de relevo (supervisión temporal de un adulto, para aliviar el trabajo de la persona encargada del cuidado primario)

Un centro puede optar por ofrecer servicios adicionales, tales como evaluaciones de la salud; asesoramiento; terapia del habla, física y ocupacional; dietas modificadas; transporte; y

referencias a servicios de seguimiento. Si usted necesita estos tipos de servicios, pregunte en el centro de guardería de adultos si se proporcionan.

Hogares para el cuidado familiar de adultos

Los hogares para el cuidado familiar de adultos proporcionan una vivienda tipo familiar a tiempo completo en un hogar privado hasta para cinco personas mayores o adultos incapacitados que no estén relacionados con el dueño. El residente podría tener su propia habitación o podría compartirla con otra persona. El dueño reside en la misma casa que los residentes.

Los servicios básicos incluyen, entre otros:

- Vivienda y comidas nutritivas
- Ayuda con las actividades del diario vivir, tales como bañarse, vestirse, comer, caminar, transferencia física (moverse de la cama a una silla, etc.)
- Administrar los medicamentos (por una enfermera empleada en el hogar o por contrato) o ayudar a los residentes a administrarse ellos mismos los medicamentos
- Supervisar a los residentes
- Hacer arreglos para obtener servicios de cuidado de la salud
- Proporcionar o hacer arreglos para el transporte a los servicios de cuidado de la salud
- Monitoreo de la salud
- Actividades sociales o de entretenimiento

Un residente también puede contratar a un proveedor de cuidado de la salud en el hogar con licencia para que proporcione servicios de enfermería y otros servicios de cuidado de la salud, siempre y cuando el residente no esté más enfermo de lo que se permite en un hogar para el cuidado familiar de adultos.

Instalaciones de vida asistida

Las instalaciones de vida asistida proporcionan viviendas residenciales para vivir a tiempo completo en un lugar menos restrictivo y más parecido a un hogar. Las instalaciones pueden variar en tamaño desde uno hasta varios cientos de residentes y pueden incluir apartamentos o habitaciones individuales para un solo residente o compartidos con otra persona.

Los servicios básicos incluyen, entre otros:

- Vivienda, comidas nutritivas y dietas especiales
- Ayuda con las actividades del diario vivir, tales como bañarse, vestirse, comer, caminar, transferencia física (moverse de la cama a una silla, etc.)
- Administrar los medicamentos (por una enfermera empleada en la instalación o por contrato) o ayudar a los residentes a administrarse ellos mismos los medicamentos
- Supervisar a los residentes
- Hacer arreglos para obtener servicios de cuidado de la salud
- Proporcionar o hacer arreglos para el transporte a los servicios de cuidado de la salud
- Monitoreo de la salud

- Cuidado de relevo (supervisión temporal de un adulto, para aliviar el trabajo de la persona encargada del cuidado primario)
- Actividades sociales y de entretenimiento

Una instalación de vida asistida puede emplear o contratar a una enfermera para que tome los signos vitales (presión arterial, pulso, respiración y temperatura), maneje los organizadores de píldoras y administre los medicamentos, dé enemas preenvasados por orden de un médico y mantenga notas de progreso de enfermería.

Un residente también puede contratar a un proveedor de cuidado de la salud en el hogar con licencia para que proporcione servicios de enfermería y otros servicios de cuidado de la salud, siempre y cuando el residente no esté más enfermo de lo que se permite en una instalación de vida asistida.

Además de una licencia estándar, una instalación de vida asistida podría tener una o más de las siguientes licencias especiales: Cuidado Congregado Extendido, Servicios de Enfermería Limitados o Servicios de Salud Mental Limitados. Puede encontrar más información acerca de estas licencias especiales en el folleto titulado “Vida asistida en la Florida.” Véase al final de este folleto las instrucciones para hacer un pedido.

Comunidades de retiro de cuidado continuo

Las comunidades de retiro de cuidado continuo ofrecen distintos niveles de cuidado, permitiendo que los residentes se trasladen de un nivel a otro, a medida que sus necesidades cambian. La comunidad puede incluir apartamentos o casas para vivir independientemente, así como también una instalación de vida asistida y/o un hogar de ancianos.

Puede leer más información acerca de las instalaciones de vida asistida y los hogares de ancianos en esas secciones de este folleto. El Departamento de Servicios Financieros de Florida (DFS) supervisa las comunidades de retiro de cuidado continuo y usted puede encontrar una lista de estas comunidades en su sitio web www.fldfs.com o llamando al número (800) 342-2762, el teléfono sin cargo de DFS.

Agencias de salud en el hogar

Las agencias de salud en el hogar proporcionan servicios de cuidado de la salud en un hogar privado, una instalación de vida asistida o un hogar para el cuidado familiar de adultos. Los servicios pueden incluir:

- Visitas de enfermeras
- Administrar medicamentos o ayudar al paciente a administrarse sus medicamentos a sí mismo
- Terapia física, ocupacional, respiratoria y del habla

- Servicios de ayudante de la salud en el hogar – ayuda con las actividades del diario vivir, tales como bañarse, vestirse, comer, caminar, transferencia física (moverse de la cama a una silla, etc.)
- Servicios de ama de llave o acompañante - tareas domésticas, ir de compras, ayuda con la preparación de alimentos, viajes fuera de la casa
- Guía en cuanto a nutrición
- Servicios médicos sociales
- Equipos y suministros médicos

Amas de llaves y acompañantes

Las compañías de amas de llaves y acompañantes proporcionan servicios en el hogar. Estos servicios también los puede ofrecer una compañía de amas de llave y acompañantes o una agencia de salud en el hogar, un registro de enfermeras o un hospicio. Los servicios pueden incluir:

- Servicio de ama de casa
- Hacer las compras y ayudar con la preparación de alimentos
- Viajes fuera del hogar

Hospicios

Los hospicios proveen servicios en un hogar privado, una instalación de vida asistida, un hogar para el cuidado familiar de adultos, un hospital o una instalación de hospicio para pacientes que tienen enfermedades terminales. El personal está especialmente capacitado para ayudar al paciente y a los miembros de la familia que enfrentan la muerte y el proceso de morir. Los servicios pueden incluir:

- Servicios de enfermería, de médico, trabajo social y pastoral
- Asesoramiento con el desconsuelo (tratar con la pena de morir y la muerte) para el paciente y su familia.
- Terapia física, ocupacional, del habla y de masajes
- Servicios de ayudante de la salud en el hogar y de ama de llaves/acompañante (como se describe en la sección de “Agencia de la salud en el hogar” de este folleto)
- Asesoramiento sobre nutrición
- Suministros y equipos médicos para el hogar
- Cuidado de relevo (supervisión temporal de un paciente, para aliviar el trabajo de la persona encargada del cuidado primario)

Registros de enfermeras

Los registros de enfermeras hacen arreglos para celebrar contratos privados con enfermeras, ayudantes de enfermería certificadas, ayudantes de cuidado de la salud en el hogar y amas de llaves y acompañantes para proporcionar servicios a los pacientes en un hogar privado, una instalación de vida asistida o un hogar para el cuidado familiar de adultos.

Hogares de ancianos

Los hogares de ancianos son instalaciones residenciales donde una persona reside o donde puede permanecer temporalmente. Una estadía temporal podría ser para cuidado de relevo o para la recuperación después de una estadía en el hospital. Los servicios incluyen:

- Cuidado de enfermería las 24 horas del día
- Administración de casos y monitoreo de la salud
- Cuidado personal (ayuda para bañarse, vestirse, comer, caminar o transferencia física)
- Comidas nutritivas y dietas especiales
- Terapia física, ocupacional y del habla
- Actividades sociales
- Cuidado de relevo (supervisión temporal de un adulto, para aliviar el trabajo de la persona encargada del cuidado primario)

Cómo elegir un proveedor de cuidado a largo plazo

Si usted o un ser querido necesita servicios de un proveedor de cuidado a largo plazo, usted querrá comparar varios proveedores para ver cuál se ajusta mejor a sus necesidades. Los siguientes recursos pueden ayudarle en su búsqueda:

- Busque una lista de proveedores en el sitio web www.FloridaHealthFinder.gov (haga clic en “Find Facilities” – Buscar instalaciones).
- Llame al (800) 963-5337, la línea de ayuda sin cargo de Elder Care, para referencias a proveedores y otros servicios para personas mayores.
- El Departamento de Asuntos de Personas Mayores de la Florida tiene información acerca de hogares para el cuidado familiar de adultos e instalaciones de vida asistida en www.FloridaAffordableAssistedLiving.org. En el sitio se provee una variedad de información, incluyendo “Cómo encontrar una instalación” donde usted puede buscar una instalación según sus preferencias en cuanto a ubicación, costo, servicios provistos y tipo de vivienda.
- Si desea saber más acerca de un proveedor en particular, puede encontrar los resultados de encuestas de las siguientes maneras:
 - Pida al proveedor de cuidado a largo plazo que le muestre los resultados de la encuesta más reciente llevada a cabo por la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida. (No obstante, aún no se ha llevado una encuesta de las compañías de amas de llaves y acompañantes.)
 - Vea estas mismas encuestas en http://ahcaxnet.fdhc.state.fl.us/dm_web.

- Solicite copias de las encuestas en la Oficina de Información Pública de la Agencia. Se podría cobrar un cargo por las copias. Para obtener más información, llame al (850) 410-1197.
- Vea la “Guía de hogares de ancianos” en www.FloridaHealthFinder.gov (haga clic en “Brochures and Guides” – Folletos y guías).
- Compare los hospicios en www.FloridaHealthFinder.gov (haga clic en “Compare Hospice Providers”).
- Para ver la información de las encuestas de hogares de ancianos, agencias de la salud en el hogar, hospitales e instalaciones de diálisis que atienden a pacientes de Medicare, visite www.Medicare.gov. En la página principal, haga clic en los enlaces para una comparación de hogares de ancianos, agencias de salud en el hogar, hospitales o instalaciones de diálisis.
- Puede encontrar más información y consejos en los folletos para el consumidor titulados “Cuidado de la salud en el hogar de la Florida” y “Vida asistida en la Florida.” Véase al final de este folleto las instrucciones para hacer un pedido.

Preguntas que usted querrá hacer a un proveedor de cuidado a largo plazo

A continuación se proveen temas sobre los cuales usted querrá preguntar al proveedor, junto con cualquier otra pregunta que pueda tener.

- Pida ver la licencia vigente emitida por la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud.
- Pida una descripción por escrito del costo y los servicios y pida que se la expliquen claramente.
- Pregunte qué tipo de pago se acepta. Los servicios de cuidado a largo plazo pueden ser pagados con fondos privados o por algunas pólizas de seguros. Si la persona y el proveedor son elegibles, los servicios pueden ser pagados en su totalidad o en parte por Medicaid, un programa de exención de Medicaid, Suplemento Estatal Opcional (Optional State Supplementation – para algunos residentes en hogares para el cuidado familiar de adultos o instalaciones de vida asistida), Medicare, u otros programas gubernamentales.

Para saber si usted es elegible para recibir ayuda de un programa gubernamental, usted querrá comunicarse con el Departamento de Niños y Familias o el Departamento de Asuntos de Personas Mayores (listados en el “Directorio de recursos” de este folleto). También puede verificar la lista para Medicare, el Centro de Abogacía para Personas con Incapacidades, o el Consejo Nacional sobre los Envejecientes.

- A los hogares de ancianos se les requiere que proporcionen cuidado de enfermería a tiempo completo. No obstante, otros tipos de proveedores de cuidado a largo plazo podrían ofrecer sólo servicios de enfermería limitados o visitas periódicas de enfermeras, o no ofrecer ningún

servicio de enfermería. Si usted o un ser querido necesita cuidado de enfermería, pregúntele al proveedor qué tipo de servicios de enfermería ofrece.

Además, usted puede buscar hogares de ancianos que proporcionen servicios especiales tales como para Alzheimer's, ventiladores, niños y otros tipos de servicios especiales usando la "Guía de hogares de ancianos." Esta Guía está disponible en www.FloridaHealthFinder.gov (haga clic en "Brochures and Guides" – Folletos y guías) o llame al número sin cargo (888) 419-3456.

Recursos Financieros

Los siguientes recursos tal vez puedan ser provechosos cuando usted quiera elegir un proveedor de cuidado a largo plazo y quiera investigar sobre los programas que pudieran ayudar a pagar algunos servicios.

- Si usted tiene un seguro de cuidado de largo plazo o quiere comprar éste seguro, descubrir exactamente lo que cubre, las condiciones en las que usted puede recibir cobertura, sobre cualquier restricción que pudieran aplicarse, y lo que usted necesita hacer cuando la cobertura es necesaria. El Departamento de Servicios Financieros de la Florida regula seguro en la Florida. Para preguntas o para solicitar sus folletos del consumidor, llame el número gratis (800) 342-2762 ó visite www.fldfs.com.
- El programa CARES evalúa los ancianos o las personas con incapacidades para considerar que servicios necesitan para continuar en su casa o para ayudar a colocarlos en un hogar de ancianos. Ellos también proporcionan ayuda para obtener los servicios en la casa, si son necesarios. Para más información llame al número gratis del Departamento de Asuntos de Personas Mayores de la Florida (800) 963-5337 ó visite <http://elderaffairs.state.fl.us/english/cares.php>.
- El programa SHINE es para los ancianos o las personas con incapacidades y provee asesoramiento sobre Medicare, Medicaid, seguro de cuidado de largo plazo, programas de ayuda de medicinas con receta, y otros asuntos de seguro médico. Para conocer más llame el número gratis de Departamento de Asuntos de Personas Mayores de la Florida (800) 963-5337 ó visite www.FloridaShine.org.
- El Departamento de Niños y Familias de la Florida recibe las aplicaciones y determina quién es elegible para Medicaid, el programa de exención de Medicaid (Medicaid waiver), y el suplemento estatal opcional (Optional State Supplementation, OSS). Llame el número gratis (866) 762-2237 ó visite www.MyFlorida.com/cf_web.

Algunos residentes en las instalaciones de vida asistida y hogares para el cuidado familiar de adultos podrían ser elegible para el suplemento estatal opcional (Optional State Supplementation, OSS) o el programa de exención de Medicaid (Medicaid waiver). Algunos otros proveedores de cuidado de largo plazo pueden participar en el programa de Medicaid de la Florida o en el programa de exención de Medicaid.

- La Agencia para Personas con Incapacidades de la Florida ayuda las personas con incapacidades de desarrollo, incluyendo la exención de la vida de apoyo y la exención de Medicaid. Visite <http://apd.MyFlorida.com>, el cual incluye una lista de oficinas locales, o llame el número gratis (866) 273-2273.
- El Centro de Información sobre Incapacidades proporciona información y servicios de referencia a programas estatales y de la comunidad para personas con incapacidades. Para obtener más información, llame al número sin cargo (877) 232-4968 (Voz y TTY).
- El Departamento de Asuntos de Veteranos de la Florida proporciona información y servicios, incluyendo una instalación de vida asistida y hogares de ancianos. Llame al (727) 319-7400 ó visite www.FloridaVets.org.

Números telefónicos importantes

Si le preocupa el cuidado o tratamiento que usted (o un ser querido) está recibiendo de un proveedor de cuidado a largo plazo, puede llamar a uno o más de los siguientes:

Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud – Para presentar una queja contra los proveedores de cuidado de la salud listados en este folleto, llame al número sin cargo (888) 419-3456. Para presentar una queja contra una comunidad de retiro de cuidado continuo, concerniente a asuntos financieros, llame al Departamento de Servicios Financieros de la Florida al número sin cargo (800) 342-2762.

Línea Directa contra el Abuso de la Florida – Para reportar el abuso, descuido o explotación de menores, ancianos o adultos incapacitados, llame sin cargo a la línea directa contra el Abuso al (800) 962-2873 o visite el sitio web www.dcf.state.fl.us/abuse.

Consejo del Mediador de Cuidado a Largo Plazo – Ayuda a los residentes que viven en instalaciones de vida asistida, hogares para el cuidado familiar de adultos y hogares de ancianos con sus preocupaciones y derechos civiles. Puede llamar sin cargo al (888) 831-0404 o visitar su sitio web en <http://ombudsman.MyFlorida.com>.

Directorio de recursos

Centro de Abogacía para Personas con Incapacidades

(Advocacy Center for Persons with Disabilities)

www.AdvocacyCenter.org

(800) 342-0823 o TDD (800) 346-4127

Home Care Association of Florida

www.ahhif.org

(850) 222-8967

Family Caregiver Alliance

www.caregiver.org

(800) 445-8106

Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida

(Florida Agency for Health Care Administration)

<http://ahca.myflorida.com>

(888) 419-3456

Afiliación de Vida Asistida de la Florida

(Florida Assisted Living Affiliation)

www.falausa.com

(850) 383-1159

Asociación de Hogares y Servicios para los Envejecientes de la Florida

(Florida Association of Homes and Services for the Aging)

www.faha.org

(850) 671-3700

Departamento de Niños y Familias de la Florida

(Florida Department of Children and Families)

www.MyFlorida.com/cf_web

(866) 762-2237

(Medicaid y Suplemento Estatal Opcional)

Departamento de Asuntos de Personas Mayores de la Florida

(Florida Department of Elder Affairs)

<http://ElderAffairs.state.fl.us>

(800) 963-5337

Departamento de Servicios Financieros de la Florida

(Florida Department of Financial Services)

www.fldfs.com

(800) 342-2762

Asociación de Cuidado de la Salud de la Florida

(Florida Health Care Association)

www.fhca.org

(850) 224-3907

Florida Hospices and Palliative Care, Inc.

www.FloridaHospices.org

(800) 282-6560

Florida Life Care Residents Association

www.flicra.com

(850) 906-9314

Medicare

www.Medicare.gov

(800) 633-4227 o TTY (877) 486-2048

Consejo Nacional sobre los Envejecientes

(National Council on the Aging)

www.BenefitsCheckUp.org

Los folletos para el consumidor adicionales incluyen:

- Asuntos relacionados con el fin de la vida
- Atención médica de emergencia
- Cuidado a largo plazo
- Cuidado de la salud en el hogar de la Florida
- Directivas por anticipado de cuidado médico (disponible solamente en FloridaHealthFinder.gov)
- Entendiendo los costos de las medicinas con receta
- Florida Medicaid – Una guía de referencia
- Guía del paciente para una estadía en el hospital
- Los programas de salud y servicios humanos
- Seguridad del paciente
- Vida asistida en la Florida

Para obtener copias adicionales de este folleto, o de otros en la serie, llame al número sin cargo del Centro de Llamadas de AHCA (888) 419-3456. Para ver o imprimir cualquier folleto de la *Serie de Información al Consumidor*, visite www.FloridaHealthFinder.gov.

Este folleto puede copiarse para uso público. Sírvase darle crédito a la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud por su creación.

Si tiene comentarios o sugerencias, llame al (850) 922-5771.

La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud estableció los siguientes sitios web para ayudar a que los residentes de la Florida sean consumidores bien informados sobre el cuidado de la salud.

www.FloridaHealthFinder.gov

Este sitio web proporciona las herramientas para comparar los hospitales, los centros de cirugía ambulatoria, las salas de emergencia, los hospicios, los planes médicos y los hogares de ancianos. Este sitio incluye la enciclopedia médica (A.D.A.M. Health Enciclopedia) con miles de artículos e ilustraciones. Este sitio también proporciona una lista de instalaciones de cuidado

de la salud; información sobre seguros, medicamentos, personas mayores, condiciones médicas y recursos para atención médica; publicaciones para el consumidor; información para profesionales de atención médica; y mucho más.

www.MyFloridaRx.com

En este sitio web se comparan los precios de los principales medicamentos con receta de mayor uso en la Florida.

www.fhin.net/eprescribe

Algunos doctores pueden enviar una receta de medicamentos electrónicamente a la farmacia. Para conocer más visite al sitio en la red o pregunte a su doctor sobre recetas electrónicas (e- Prescribing).

<http://ahca.MyFlorida.com>

Este sitio web contiene información sobre reglamentaciones y la emisión de licencias de los establecimientos de atención médica, el programa Florida Medicaid, el cuidado administrado (HMOs) y otros temas relacionados con la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud.